
Minna Toivanen, Marja Känsälä & Tiina Kalliomäki-Levanto

Serendipisyyskokemuksia asiantuntijatyössä

Tiivistelmä

Työssä voi kohdata monenlaisia yhteensattumia. Toisinaan nuo sattumukset ovat todellisia onnenpotkuja, toisinaan niiden merkitys on pienempi, mutta ne voivat silti olla hyödyllisiä tai merkityksellisiä. Nämä onnekkait sattumat eli sattumalöydökset ovat serendipisyyskokemuksia. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää 1) millaisia sattumanvaraisia havaintoja asiantuntijatyössä kohdataan, 2) missä sattumanvaraisia havaintoja tehdään, 3) missä määrin nämä havainnot tapahtuvat digitaalisessa ympäristössä ja 4) millaisia arvokkaita asioita syntyy sattuman seurauksena. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii serendipisyyteen kohdistuva tutkimustraditio. Tutkimus pohjautuu kolmentyyppiseen keväällä 2019 kerättyyn laadulliseen aineistoon: haastattelut, työpaja-aineisto ja kyselyn avovastaukset. Kaikkiaan aineistoista tunnistettiin 437 sattumaesimerkkiä. Sosiaalinen vuorovaikutus ja ihmisten kasvokkainen kohtaaminen omalla työpaikalla osoittautuivat keskeisimmiksi serendipisyyskokemusten paikoiksi asiantuntijatyössä. Onnekkaitten löytöjen kautta syntyi sekä pieniä oivalluksia omaan työhön, kuten ohjelman tai soveluksen uusia käyttötapoja, että merkittäviä tiedettä tai oman työpaikan toimintaa edistäviä havaintoja tai ratkaisuja. Tutkimus osoitti, että serendipisyys ei ole harvinainen ilmiö vaan ennemminkin luonnollinen ja olennainen osa asiantuntijatyötä.

Johdanto

Yhteensattuman kautta jotakin arvokasta

2020-luvun työelämässä toiminta ei aina ole ennakoitavaa, vaan siihen voi sisältyä yllätyksellisyyttä ja odottamattomia yhteensattumia. Vuoden 2018 Työolotutkimuksessa palkansaajista 63 prosenttia arvioi, että työ etenee aina tai useimmiten suunnitelmien mukaisesti ilman odottamattomia yllättäviä tilanteita. Yllätykset vaikuttivat työn etenemiseen ainakin jossain määrin 37 prosentilla palkansaajista. Tavallisimmin yllätyksiä kohtasivat korkeakoulutetut asiantuntijat (44 %) ja muut toimihenkilöt (41 %). Työntekijäammateissa työskentelevät kohtasivat yllätyksiä harvemmin (27 %). (Tuomivaara ym. 2021.) Joskus yllätykset ja sattumat voivat olla suorastaan onnenpotkua, jotka vievät johonkin uuteen tai arvokkaaseen. Tällöin voidaan puhua serendipisyyskokemuksista eli onnekaista löydöistä.

Kansainvälisissä tutkimuksissa on esitetty, että serendipisyyskokemus voi lisätä tietoa, luoda uusia ratkaisuja tai näkökulmia, säästää aikaa ja tehostaa toimintaa (Makri & Blandford 2012a; 2012b). Myös monien innovaatioiden taustalla on havaittu olevan tiedon, informaation, ideoiden ja ajatusten yllättäviä kohtaamisia (Austin ym. 2012; myös McCay-Peet & Toms 2010). Suomessa serendipisyyskokemusten on todettu olevan asiantuntijatyössä varsin tavallisia. Vuonna 2019 toteutetussa kansallisessa asiantuntijoille suunnatussa kyselyssä yli puolet (54 %) vastaajista arvioi kohtaavansa työssään melko tai hyvin usein hyödyllistä tietoa, ideoita tai asioita, joita ei sinänsä ollut etsimässä. (Toivanen 2020.)

Asiantuntijatyön ennakoimattomuus ja yllätyksellisyys voivat liittyä muun muassa lisääntyvään informaatiomäärään, työn sidoksisuuteen ja itse työn luonteeseen. Informaatiotulva lisää todennäköisyyttä, että informaatiota kohdataan osin sattumanvaraisesti (Erdelez 1999; Heinström 2006). Työn sidoksisuus puolestaan viittaa siihen, että asiantuntijatyötä tehdään usein vaihtuvissa kokoonpanoissa, joissa eri osapuolten välillä on riippuvuussuhteita (Toivanen ym. 2016; Väänänen ym. 2020). Näissä muuntuvissa verkostoissa tapahtuu helposti yllätyksiä ja yllättäviä kohtaamisia. Asiantuntijatyön ennakoitavuutta vähentää myös se, että siinä liikutaan usein tuntemattoman rajoilla, eikä työn reitti tai lopputulos ole välttämättä täysin tiedossa, vaikka työn ja toiminnan tavoite on selvillä (esim. Friedel 2001; Hakkarainen ym. 2012; Noonan 2015; van Wijk 2016). Asiantuntija- tai tietotyöllä tarkoitetaan tässä

itsenäistä, laajaa teoreettista tai abstraktia tietopohjaa edellyttävää työtä, jossa keskeistä on tämän spesifin tiedon hyödyntäminen, kognitiiviset kyvyt ja uuden luominen (esim. Warhurst & Thompson 2006). Suomessa korkeakoulutettuja asiantuntijoita on noin viidennes työssäkäyvistä ja asiantuntijatyötä tekevien määrä on lisääntynyt tasaisesti 2000-luvulla (Toivanen ym. 2016).

Tässä artikkelissa analysoidaan suomalaisten asiantuntijoiden kohtaamia, omaan työhönsä liittyviä onnekkaita yhteensattumia ja niiden seurauksia – asiantuntijoiden serendipisyyskokemuksia.

Serendipisyys

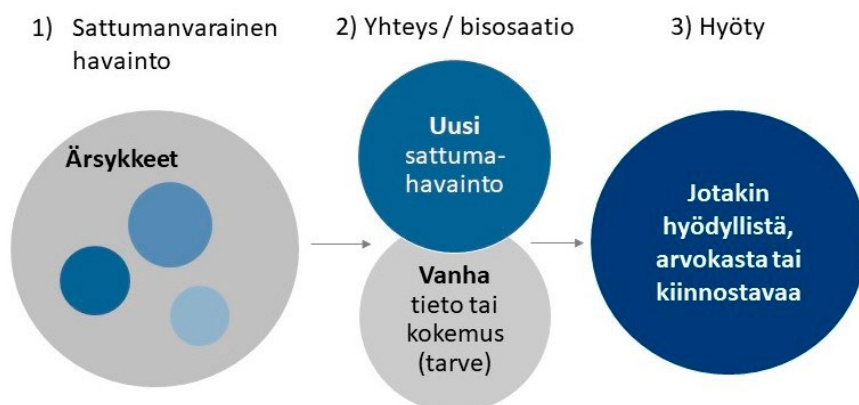
Serendipisyyttä (*serendipity*) on määritelty kirjallisuudessa monin tavoin, yleensä viitaten yllätyksen elementtiin sekä johonkin merkitykselliseen tai hyödylliseen (esim. Björneborn 2017; Cunha ym. 2010; 2015; Makri & Blandford 2012a; 2012b; Makri ym. 2014; McCay-Peet & Toms 2015; McCay-Peet ym. 2015). Cunha ja kumppanit (2010) määrittelevät serendipisyyden jonkin merkityksellisen sattumanvaraisena löytymisenä tai onnekkana vahinkona. Serendipinen löydös on heidän mukaansa odottamaton ja ei-johdonmukainen aiempien teorioiden sekä oletettujen faktojen kanssa. André kollegoineen (2009) puolestaan määrittelee serendipisyyden sattumanvaraisiksi kohtaamisiksi, joista syntyy synteesisinä uusi arvokas näkemys. He erottavat kaksi serendipisyyden avainnäkökulmaa: sattumanvaraisuus ja ilahdus jostakin yllättävästä sekä läpimurto tai löydös, joka syntyy, kun keksitään yllättävä yhteys. Kyse on jonkin sellaisen havaitsemista, joka osoittautuu arvokkaaksi, jolloin onni muuttuu löydökseksi. Taustalla on siis tarve, joko tietoinen tai tiedostamaton, joka täyttyy yllättävän asian kautta. (Makri & Blandford 2012a.)

Serendipisyyskokemuksen yksi keskeinen osa onkin yhteys: ärsykkeen sekä yksilön tiedon ja kokemuksen välisen suhteen tunnistaminen (Makri & Blandford 2012a; McCay-Peet ym. 2015). Serendipisyys juontuu yhteensopivien parien – merkityksellisesti mutta ei välttämättä kausaalisesti toisiinsa liittyvien tapahtumien – identifioimisesta ja hyödyntämisestä (Davidson 2016; De Rond 2014). Cunha ja kumppanit (2010) yhdistävät serendipisyyden analogiseen ja metaforiseen ajatteluun bisosiaation käsitteen avulla. Bisosiaatio tarkoittaa heidän mukaansa sitä, että henkilö liittyy yhteen kaksi ennestään yhteen kuulumatonta tietoa tai taitoa, ei siis tukeudu rutiiniajatteluun tai ajattele kuten yleensä ajatellaan. Kuvaavasti on esitetty,

että serendipisyyttä on ”nähdä siltoja siellä, missä muut näkevät aukkoja” tai ”nähdä, mitä muutkin ovat nähneet, mutta ajatella, mitä kukaan muu ei ole tullut ajatelleeksi” (esim. De Rond 2014, 243, 355; myös Foster & Ford 2003). Makri kollegoineen (2014) puhuu bisosiaation yhteydessä mentaalisen yhteyden luomisesta. Serendipisyydessä siis myös toimijalla itsellään on keskeinen rooli; pelkkä sattuma tai onni (esim. arpajaisvoitto) eivät ole serendipisyyttä (esim. Cunha ym. 2010; De Rond 2014).

Useat tutkijat erottavat toisistaan serendipisyyden ja pseudoserendipisyyden (esim. Bogers & Björneborn 2013; De Rond 2014; McCay-Peet & Toms 2015): Serendipisyys on sellaisen löytämistä, mitä ei oltu juuri sillä hetkellä etsimässä (*background serendipity*). Serendipisyyskokemus siis muuttaa suuntaa tai fokusta (Bogers & Björneborn 2013). Pseudoserendipisyys on puolestaan sitä, että kohdataan jotain, mitä oltiin etsimässä tai mikä oli toiminnan fokuksessa (*foreground serendipity*), mutta sattumalta. Tällöin vallitseva toiminnan suunta tai fokus säilyy samana tai jopa vahvistuu. (Esim. Bogers & Björneborn 2013.) Pseudoserendipisyyteen on liitetty myös käsite synkronisuus, joka viittaa kahden asian samanaikaiseen yllättävään esiintymiseen (esim. Bogers & Björneborn 2013; Cunha ym. 2010). Bogers ja Björneborn (2013, 201) ovat määritelleet synkronisuuden jonkin yllättävän ympäristössä havaitun ja yksilön senhetkisen toiminnan, intressin tai ongelman yhteensopivuudeksi.

Serendipisyydellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa tilannetta tai kokemusta, jossa yksilö kohtaa suunnittelematta tai yllättäen, sattuman ja kokemuksellisen tiedon ja ymmärryksen ohjaamana jotakin potentiaalisesti hyödynnettävää. Serendipisyyden keskeiset elementit ovat suunnittelematon sattumanvarainen havainto (ärsyke) sekä myönteisyys ja hyödyllisyys yksilölle (hyöty/arvokkuus). Lisäksi tarvitaan yhteys, joka sitoo ärsykkeen ja aikaisemman kokemuksellisen tiedon toisiinsa. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Serendipisyyden keskeiset elementit; mukaeltu McCay-Peetin ja Tomsin (2015) pohjalta

Sattumanvaraisia havaintoja erilaisissa toimintaympäristöissä

Serendipisyyskokemuksessa kohdataan suunnittelematta jotakin jollakin tapaa kiinnostavaa ja hyödyllistä, kuten tietoa, ideoita, ilmiöitä, asioita tai ihmisiä (Björneborn 2017; McCay-Peet ym. 2015). Serendipisyyteen sisältyy siis *ärsyke* (*trigger*): jotakin yksilön ulkopuolella, joka toimii serendipisyyskokemuksen sytykkeenä. Tämä toimintaympäristössä löydettävissä oleva ärsyke voi olla verbaalinen (auditiivinen), tekstuaalinen tai visuaalinen (McCay-Peet & Toms 2015; myös McCay-Peet ym. 2015).

Yllättäviä ja hyödynnettäviä ärsykeitä voi kohdata erilaisissa toimintaympäristöissä. Tekstipohjaista informaatiota voi löytyä esimerkiksi kirjoista, lehdistä tai verkosta, uusia ajatuksia tai näkökulmia taas vaikkapa satunnaisista kohtaamisista tai keskusteluista, televisiosta tai vapaa-ajan harrastuksista. Kansainvälisissä laadullisissa tutkimuksissa vuorovaikutus epäformaaleissa tilanteissa on usein mainittu serendipisyyskokemusten yhteydessä. Serendipisyys on liittynyt tilanteisiin tai toimintoihin, joissa on toimittu ”löyhempien” tapojen mukaan. Esimerkiksi tiedon haun Googlesta tai sosiaalisesta mediasta on havaittu olevan yllätyksellisempää kuin kirjastojen hyvin organisoitujen tietokantojen käytön. Serendipisyyteen on siis liittynyt astuminen virallisen tilanteen, systeemin, järjestelmän tai ajattelutavan

ulkopuolelle. (McBirnie 2008.) Vastaavasti aikaisemmassa suomalaisessa tutkimuksessa on havaittu, että asiantuntijatyössä onnekkaita löytöjä tehdään erityisesti työpaikan epämuodollisissa kohtaamisissa. Myös työpaikan ulkopuolisten tapahtumien ja tapaamisten sekä koulutusten on todettu olevan merkittäviä onnekkaiden löytöjen paikkoja. (Toivanen 2020; Yaqub 2018.)

Digitaalisia ympäristöjä on pidetty serendipisyyttä suosivina: ne ovat informaatiorikkaita ja mahdollistavat tutkiskelun, ja esimerkiksi sosiaalinen media voi johtaa yllätyksiin (Björneborn 2017; McCay-Peet ym. 2014). Niissä voi olla esimerkiksi digitaaliseen sisältöön tai sijaintiin perustuvaa suosittelua sekä tiedon visualisointia (Makri ym. 2014), ja hyperlinkkien kautta voi nopeasti päätyä kiinnostaville sivu-
poluille – toisin sanoen digitaalinen ympäristö on usein helposti saavutettava (esim. Björneborn 2017). Toisaalta on esitetty, että digitaalinen tiedonhaku voi vähentää serendipisyyskokemuksia, koska haku pystytään jo lähtökohtaisesti fokusoimaan hyvinkin tarkasti (Foster & Ford 2003).

Makrin ja kumppaneiden (2014) mukaan toimintaympäristön serendipisyyden yllätyksellisiä elementtejä ei voi etukäteen suunnitella, mutta mahdollisten serendipisyyskokemukseen johtavien ärsykkeiden havaitsemista voi edesauttaa. Aikaisemmissa kansainvälisissä tutkimuksissa on esimerkiksi havaittu, että jotkut toimintaympäristöt tukevat serendipisyyttä enemmän kuin toiset. Se, missä määrin ja millaisia ärsykeitä, informaatiota ja ideoita ympäristö tarjoaa, vaikuttaa osaltaan mahdollisuuteen tehdä onnekkaita löytöjä. (Björneborn 2017; McCay-Peet & Toms 2015; McCay-Peet ym. 2014.)

Björneborn (2017) tunnistaa serendipisyyttä tukevien ympäristöjen piirteiksi diversiteetin, saavutettavuuden ja aistittavuuden. McCay-Peetin ja kollegoiden (2014; 2015) tutkimusten mukaan serendipisyyttä suosivat ympäristöt ovat muun muassa ärsykerikkaita ja niissä ärsykkeet ovat helposti havaittavissa ympäristöstä. Lisäksi ne mahdollistavat uusien yhteyksien syntyminen tai havaitsemisen sekä vuorovaikutuksen. (McCay-Peet & Toms 2015; McCay-Peet ym. 2014).

Mitä arvokasta työelämässä voi syntyä sattumalta?

Aikaisemmissa tutkimuksissa ja teoretisoinneissa serendipisyys on liitetty erityisesti merkittäviin tieteellisiin läpimurtoihin ja käytännön keksintöihin. On jopa esitetty, että sattumat ja onnekkuus ovat keskeisiä tekijöitä tieteessä. (Friedel 2001; Roberts

1998.) Esimerkkejä serendipisistä tuotoksista ovat penisilliinin keksiminen, *post it*-laput ja tarrakiinnitys (esim. Austin ym. 2012; De Rond 2014). Serendipisyydestä puhutaan paljon myös erilaisten luovien prosessien yhteydessä (Foster & Ford 2003; McBirnie 2008).

1990-luvun lopulta lähtien serendipisyys on noussut vahvasti esiin viestintään ja erityisesti tiedonhakuun liittyvissä tutkimuksissa (esim. Björneborn 2017; Foster & Ford 2003; Makri & Blandford 2012a; 2012b). Viime vuosina serendipisyyden merkitystä ja mahdollisuuksia on lisäksi tutkittu tietojenkäsittelyssä. Asiantuntijatyössä informaation käsittely on usein keskeistä. Siksi voidaan ajatella, että serendipisyydellä on merkittävä rooli uuden tiedon etsimisessä ja löytämisessä myös asiantuntijatyössä.

Aikaisemmat tutkimukset antavat viitteitä siitä, että sattumat ja serendipisyyskokemukset voivat ohjata yksilöiden elämänpolkua ja urakehitystä (Hirschi 2010; Järvensivu & Pulkki 2019). Esimerkiksi Hirschin (2010) tutkimuksessa havaittiin, että urasuunnittelu ja sattumat ennustivat subjektiivista uramenestystä, toiveiden kohtaamista ja yleistä tyytyväisyyttä urasiirtymän lopputulokseen. Vastaavasti Järvensivu ja Pulkki (2019, 51) toteavat tutkimuksensa yhteenvedossa, että ”rationaalista valintaa tyypillisempää oli uran muotoutuminen erilaisten sattumien ja onnenkantamoisten summaksi”.

Serendipisyys voi synnyttää uusia pieniä asioita, oivalluksia tai tapoja myös jokapäiväisissä arjen tilanteissa, kun tapahtuu suunnittelemattomia kohtaamisia. Tällaisen mikro-oppimisen yhteydessä voidaan puhua mikroserendipisyydestä, jolloin itse tilanne ei ole varsinaisesti yllättävä, mutta se, mitä havaitaan, on suunnittelematonta. Esimerkiksi kirjastosta voi löytää kiinnostavan, itselle ennestään tuntemattoman kirjan. Tämä ei sinänsä ole yllättävää, mutta se on suunnittelematonta. Mikroserendipisyyskokemus ei välttämättä tarjoa suurta, merkittävää hyötyä tai ratkaisua, vaan ehkä jotakin kiinnostavaa. (Björneborn 2017; Bogers & Björneborn 2013.)

Tavoitteet

Työelämän organisaatiotutkimuksessa serendipisyyttä on käsitelty varsin vähän niin kansainvälisesti kuin kansallisestikin. Tässä tutkimuksessa tunnistetaan, millaisia oman työn kannalta merkityksellisiä yhteensattumia asiantuntijat kohtaavat

ja mitä hyödyllistä tai merkityksellistä niistä voi seurata. Tavoitteena on selvittää serendipisyyden kahden keskeisen ulottuvuuden (ärsykkeen ja hyödyn) ilmenemistä asiantuntijatyössä tapahtuvissa merkityksellisissä sattumanvaraisissa havainnoissa. Tutkimuksessa etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia merkityksellisiä sattumanvaraisia havaintoja asiantuntijatyössä on kohdattu? (ärsyke/luonne)
2. Missä sattumanvaraisia havaintoja on tehty? (ärsyke/toimintaympäristö)
3. Missä määrin sattumanvaraiset havainnot tapahtuvat digitaalisessa ympäristössä?
4. Mitä on syntynyt sattumanvaraisten havaintojen kautta? (hyöty)

Aineisto ja menetelmät

Tutkimusaineisto

Aineisto on kerätty Työterveyslaitoksen ja Oulun yliopiston toteuttamassa ja Työsuojelurahaston rahoittamassa Yhteensattumia-tutkimushankkeessa. Tutkimushanke on Työterveyslaitoksen eettisen työryhmän hyväksymä.

Analysoitavat yhteensattumat on poimittu Yhteensattumia-hankkeessa kevään 2019 aikana kerätystä kolmentyyppisestä laadullisesta aineistosta: haastattelut, työpaja-aineisto ja kyselyn avovastaukset. *Haastatteluaineisto* koostuu kolmessa pääkaupunkiseudulla sijaitsevassa asiantuntijaorganisaatiossa toteutetuista haastatteluista (N= 44), joiden yhtenä teemana olivat onnekkaat yhteensattumat työssä. Organisaatioista kaksi toimi yksityisellä ja yksi julkisella sektorilla. Noin puolet haastateltavista (48 %) työskenteli puhtaasti asiantuntijatehtävissä, lähes puolet (45 %) esimiestehtävissä ja loput (7 %) hr-tehtävissä.

Haastateltavista 66 prosenttia oli naisia ja 34 prosenttia miehiä. Valtaosa (84 %) oli suorittanut korkeakoulu- tai yliopistotutkinnon. Lähes kaikki (95 %) haastateltavat olivat vakituisessa työsuhteessa. Kaikki haastattelut toteutettiin kasvokkain. Haastattelut kestivät 45–120 minuuttia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litte-roitiin.

Työpaja-aineisto kerättiin neljässä asiantuntijaorganisaatiossa toteutetuissa kick-off -tilaisuuksissa, joissa osallistujat työskentelivät Howspace-oppimisalus-

talla. Osallistujia pyydettiin kirjaamaan alustalle työssään kohtaamiaan onnekkaita yhteensattumia. Osallistujamäärä kick off -tilaisuuksissa oli yhteensä noin 155. Organisaatioista kaksi toimi julkisella ja kaksi yksityisellä sektorilla. Organisaatioista kolme sijaitsi pääkaupunkiseudulla ja yksi Oulun seudulla.

Kolmas aineisto oli Yksityisalojen Esimiehet ja Asiantuntijat YTYn sekä Luonnon-, ympäristö- ja metsätieteilijöiden liiton Loimun jäsenistölle toteutetun *Yhteensattumia-kyselyn* (N=1 290) avovastaukset. Kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan jokin tilanne, jossa tapahtui onnekas yhteensattuma eli jotain myönteistä tapahtui työssä ihan sattumalta. Vastaajista 709 oli Loimun (36 % miehiä, 64 % naisia) ja 581 YTYn jäseniä (50 % miehiä ja naisia).

Kaikista kolmesta aineistosta poimittiin merkityksellisiä yhteensattumia kuvaavat esimerkit. Sama vastaaja saattoi antaa useamman kuin yhden esimerkin. Joitakin kyselyjen avovastauksissa tuotettuja kuvauksia jätettiin pois aineistosta, koska ne eivät täyttäneet serendipisyyden kriteereitä: tilanteessa tuli olla jotakin yllättävää tai suunnittelematonta ja lisäksi siitä tuli seurata jotakin hyödyllistä tai merkityksellistä tai sen tuli olla muuten kiinnostavaa. Tilanteeseen tuli myös liittyä jonkinasteinen oivallus, yhteyden tunnistaminen (bisosiaatio). (Vrt. Makri & Blandford 2012b.) Sattumaesimerkkejä tunnistettiin aineistosta yhteensä 437 kappaletta, ja aineistoa kertyi yhteensä 45 sivua. Suurin osa tunnistetuista sattumista oli peräisin kyselyaineistosta (76 %), mutta aineiston kokoon suhteutettuna haastattelut olivat sattumarikkain aineisto. Sattumaesimerkit on kuvattu eri aineistojen mukaan taulukossa 1.

Taulukko 1. Sattumaesimerkit tausta-aineiston mukaan

Aineisto	N	Sattumaesimerkit		
		kpl	%	sattumia/hlö
Haastatteluaineisto	44	50	11	1,14
Työpaja-aineisto	155	54	12	0,35
Kyselyaineisto	1290	333	76	0,26
Yhteensä	1416	437	99	0,31

Aineiston analyysi

Aineiston analyysi tapahtui kolmessa vaiheessa. Aluksi aineisto luettiin läpi ja muodostettiin siitä kokonaiskuva, minkä pohjalta lopulliset tutkimuskysymykset täsmentyivät. Tässä vaiheessa päätettiin ottaa analyysin lähtökohdaksi sattumanvarainen havainto (ärsyke) ja hyöty, koska ne on aikaisemmassa tutkimuksessa yleisesti määritelty serendipisyyskäsitteen keskeisiksi ulottuvuuksiksi ja niissä sisällöllinen variaatio näytti aineistoon tutustuttaessa olevan suurta, toisin kuin kolmannessa ulottuvuudessa (yhteys/yhdistäminen). Toisessa vaiheessa aineistoa tarkasteltiin näiden valittujen ulottuvuuksien pohjalta. Ärsykkeessä kiinnitettiin huomiota sen laatuun (millainen) ja ympäristöön (missä). Laadun tarkastelussa otettiin lähtökohdaksi McCay-Peetin ja Tomsin (2015) esittämä luokittelu verbaliin (auditiivisiin), tekstuaalisiin ja visuaalisiin ärsykkeisiin. Jatkossa käytetään selkeyden vuoksi verbaalisen sijaan käsitettä auditiivinen. Lisäksi tarkasteltiin erikseen havainnon laadun ja ympäristön digitaalisuutta. Vastaavasti eriteltiin, mitä hyötyä sattumasta oli seurannut. Kolmannessa vaiheessa nämä sattumien ulottuvuudet analysointiin tarkemmin; etsittiin niiden sisäisiä eroja ja yhtäläisyyksiä (esim. onko ympäristönä työpaikka vai jokin muu) ja päätettiin lopulliset luokittelukategoriat sekä laskettiin eri luokkien osuudet (sisällön erittely). Aineiston luokittelu ja koodaus tehtiin tekstinkäsittelyohjelmalla (Word). Aineiston sisällönanalyysi tapahtui siis aluksi teoriaohjaavasti, ja sen jälkeen analyysi eteni aineistolähtöisesti (ks. esim. Finfgeld-Connert 2014).

Analyysi eteni ja syveni tästä eteenpäin aineiston ja aikaisemman tutkimustiedon vuoropuheluna. Seuraavassa tulosten esittelyn jälkeen niitä peilataan aikaisempaan tutkimukseen ja tuodaan esiin mahdollisia samankaltaisia löydöksiä; näin pyritään vähentämään tulosten näyttäytymistä sattumanvaraisina (esim. Payne & Williams 2005). Analyysissä tavoitteena oli siis eritellä tutkimuskysymysten mukaisesti merkityksellisiä sattumia asiantuntijatyössä.

Tulokset

Sattumanvaraisten havaintojen alkuperä

Yllättävät yhteensattumat voivat olla hyvin erityyppisiä: voidaan kuulla puhetta tai ääniä, nähdä ja lukea tekstiä tai nähdä jotain visuaalista, kuten kuvia tai esineitä. Toisinaan onnekas löytö on näiden yhdistelmä.

Selkeästi tavallisinta asiantuntijatyössä oli kuulla jotakin yllättävää. Tunnistetuista sattumista yli puolet (53 %) oli *auditiivisia*. Asiantuntijat kävivät keskusteluja, joissa ilmeni jotakin yllättävää, keskustelu sattui ajautumaan erikoisille raiteille, puhuttiin ”asiasta ja asian vierestä” tai joku sanoi ”sivulauseessa” jotakin omalta kannalta merkittävää. Toisinaan taas ”satuttiin pitämään korvat auki” tai kuultiin ”ohimennessä” tai vaikkapa kahvia jonottaessa jotakin hyödyllistä. Auditiivisia sattumia kohdattiin niin omien kollegoiden, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden kuin itselle vieraampienkin henkilöiden kanssa keskusteltaessa. Seuraava esimerkki auditiivisesta sattumasta kuvaa hyvin serendipisyyden perustilannetta: löydetään suunnittelematta jotakin, mitä ei oltu sillä hetkellä etsimässä, tässä tapauksessa uusi työpaikka.

Olin entisen työkaverin kanssa, joka oli töissä täällä, niin olin hänen kanssaan lounaalla. Hän alkoi puhumaan, että tarttis tämmöstä. Mä aikasemmin olin kilpailevalla yrityksellä tekemässä samaa hommaa. Sieltä siirryin tänne. (haastattelu)

Auditiivisia sattumia ja ”ahaa-elämyksiä” kohdattiin myös työpaikan ulkopuolisissa koulutuksissa, konferensseissa ja muissa tapahtumissa. Joku tuntematon sattui istumaan viereen, jolloin löytyikin ratkaisu johonkin ongelmaan, tai kouluttaja sattui puhumaan sivulauseessa jostakin, mikä vei omat ajatukset uusille urille.

Tekstuaaliset sattumat olivat toiseksi tavallisimpia; niitä oli sattumaesimerkeistä 13 prosenttia. Asiantuntija saattoi kohdata lukiessaan jotakin hyödyllistä, mitä varsinaisesti ei ollut etsimässä. Lukiessa syntyi uusia ideoita uudesta asiasta tai löytyi yllättäen ratkaisu johonkin vanhaan ongelmaan, jota henkilö ei nyt ollut selvittämässä. Alla oleva lainaus kertoo puhtaasta serendipisyystilanteesta, jossa suunnitellulla toiminnalla on ei-aiottuja seurauksia (*background serendipity*).

Tyypillisin tilanne on varmaankin, että etsii kirjallisuudesta vastausta johonkin kysymykseen, mutta törmääkin tuloksiin, jotka eivät vastaa kysymykseen, mutta antavat uuden idean johonkin aivan muuhun projektiin liittyen. (kysely)

Tekstuaaliset ärsykkeet olivat usein laadultaan digitaalisia (54 %), ja niitä kohdattiin esimerkiksi erilaisilla some-kanavilla.

Luin facebookista entisen tutkimusryhmäkollegan päivityksen tuoreesta hänen tekemästään tieteellisestä julkaisusta, joka koski silloisen työni aihepiiriä keskeisesti. Artikkelista sain uuden, erilaisen näkökulman pohtimaani ongelmaan ja se auttoi ratkaisun ideoimisessa. (kysely)

Edellisessä esimerkissä serendipisyys on varsin laimeasti läsnä, mutta se täyttää serendipisyyden kriteerit: tilanteessa oli jossain määrin suunnittelemattomuutta (julkaisu löytyi Facebookista), siinä luotiin yhteys havainnon ja oman kokemuksen välille (linkki omaan työhön) ja siitä oli selkeästi hyötyä (uusi näkökulma).

Puhtaasti visuaaliset ärsykkeet sattumusten lähteinä olivat asiantuntijatyössä erityyppisistä ärsykkeistä selvästi harvinaisimpia: niitä oli vain neljä prosenttia tunnistetuista sattumista. Visuaalinen ärsyke viittaa ei-tekstipohjaiseen havaintoon (McCay-Peet & Toms 2015). Useimmiten visuaalinen ärsyke kohdattiin, kun liikuttiin jossakin uudessa, totutusta poikkeavassa paikassa, esimerkiksi kaupungilla tai luonnossa.

Ja uusii tuotteitakin on syntynyt sillä tavalla, et sattumalta tuolla liikuttiin tuolla keskustassa ja huomattiin, et yks laitevalmistaja tarjos tämmösii siirrettävii... laitteita ja menttiin kattoo, et mikäs mylly täällä on ja nyt just äsken juteltiin, että ens talvena ne on meidän me tarjotaan niitä samoja, me ostetaan suoraan heiltä, et jossei sattumalta oltas nähty sitä sieltä, niin se ois jääny meiltä pois sitten. (haastattelu)

Lisäksi osa ärsykkeistä oli kombinaatioita tai vaikeasti luokiteltavia. Kombinaatio-ärsykkeistä tavallisimpia olivat visuaalisen ja tekstuaalisen yhdistelmät (4 %), joita olivat esimerkiksi havaitut ilmoitukset tai mainokset, monimuotoinen oppimateriaali tai erityyppisistä sisällöistä koostuva Youtube-video.

Taulukossa 2 on esitetty asiantuntijoiden kohtaamien erityyppisten ärsykkeiden jakaumat.

Taulukko 2. Sattumanvaraiset havainnot niiden luonteen mukaan (millainen)

Ärsykkeen luonne	Yhteensä (kpl)	%	Joista digitaalisia (kpl / %)
Auditiivinen	231	53	3 / 1
Tekstuaalinen	59	13	32 / 54
Visuaalinen	18	4	3 / 16
Visuaalinen/tekstuaalinen	17	4	11 / 64
Tekstuaalinen/auditiivinen	7	2	4 / 57
Muu kombinaatio	5	1	3 / 60
Ei pystytty määrittämään	100	23	-
Yhteensä	437	100	56 / 13

Missä onnekkaita löytöjä tehdään?

Useimmat onnekkaita sattumat tapahtuivat omalla työpaikalla, työtä tehdessä, kokouksessa tai jossakin muussa työpaikan tilaisuudessa (28 %) (taulukko 3). Esimerkiksi työn arjessa saatettiin sattumalta törmätä omaa työtä helpottaviin tapoihin tai havaittiin yllättäen jotakin merkityksellistä tai kiinnostavaa. Seuraava arjen pieni havainto on tyypillinen esimerkki asiantuntijatyön mikroserendipisyyskokemuksesta.

Menin toisen tiimin henkilöltä kysymään tietoa hänen vastuualueensa asioista kun huomasin hänen käyttävän excelissä toimintoja jotka nopeuttaisivat minunkin työtäni käyttäessäni exceliä eri asioissa. (kysely)

Reilu viidennes (22 %) sattumista tapahtui verkostojen, yhteistyökumppaneiden tai asiakkaiden kohtaamisissa. Myös työpaikan ulkopuoliset tilaisuudet, kuten koulutukset, seminaarit, vierailut, tutustumiskäynnit ja messut, olivat yleisiä sattuman paikkoja. Tämän tyyppiset paikat ovat tyypillisesti varsin ärsykerikkaita eli niissä ympäristön diversiteetti on korkea. Vajaa viidennes (18 %) sattumista tapahtui tällaisissa tilanteissa.

Seminaarissa esiintyjä mainitsi ohimennen palvelun, jonka käyttöönottoa olimme hieman miettineet. Seminaarin jälkeen pyysin puhujaa meille kylään ja vaihdoimme ajatuksia puolin ja toisin, tapaaminen oli erittäin hyvä! (kysely)

Varsinaisen työkontekstin lisäksi onnekkaita sattumia tapahtui vapaa-ajalla (18 %). Työntekijät kohtasivat onnekkaisiin sattumiin johtaneita ärsykeitä lehtiä ja kirjoja lukiessaan, radiota kuunnellessaan, koiralenkilöllä, tiskatessaan tai esimerkiksi sosiaalisen median kanavia selaillessaan. Vapaa-ajan sattumista noin kolmannes (34 %) tapahtui digitaalisessa ympäristössä.

...laitat radion päälle ja sit sie puhutaan, et xx halli on menossa remonttiin, niin sit tulee tänne töihin ja mä sanon mejän porukalle ”hei soittakaa sinne, et haluisko ne xx:ää samalla, kun se menee remonttiin” ja sit meilt lähtee myyjät sinne myymään sitä. (haastattelu)

Edellä olleessa sitaatissa on hyvin hahmotettavissa serendipisyyden keskeiset elementit: suunnittelematon havainto (radiossa puhe hallin tulevasta remontista), hyöty (uusi mahdollinen asiakas) sekä oivallus (näiden kahden liittäminen toisiinsa).

Yhteensattumia tapahtui myös työpaikan epämuodollisissa tilanteissa ja kohtaamisissa (7 %) ja epäformaaleissa tilanteissa työpaikan ulkopuolella työajalla (4 %), esimerkiksi työpaikan käytäväkeskusteluissa tai työmatkalla.

Taulukko 3. Sattumanvaraiset havainnot toimintaympäristön mukaan (missä)

Toimintaympäristö	Yhteensä (kpl)	%	Joista digitaalisia (kpl / %)
Työpaikka: työtä tehdessä (110), kokous tai tilaisuus (13)	123	28	22 / 17
Verkostot ja yhteistyökumppanit (78), asiakkaat (17)	95	22	6 / 6
Koulutus, opiskelu, seminaari (60); vierailu, tutustumiskäynnit, messut (19)	79	18	1 / 1
Vapaa-aika (32); lehti, kirja tai radio (19); digi (27)	78	18	27 / 34
Työpaikan epäformaalit tilanteet: ruokala, tauko/kahvihuone (29), käytävä, epävirallinen tapahtuma (2)	31	7	-
Epäformaalit tilanteet työpaikan ulkopuolella työajalla: matka, ulkona, lounas tai kahvi	19	4	--
Muu/epäselvä	12	3	
Yhteensä	437	100	56 / 13

Onnekkaita sattumia tapahtuivat monenlaisissa tilanteissa, mutta esimerkeissä tuotiin usein esiin asiantuntijan oman aktiivisuuden merkitys. Kun esimerkiksi ”aktiivisesti tapaa henkilöitä, joita ei välttämättä tarvitsisi nähdä”, voi saada uutta,

omassa työssä hyödynnettävää tietoa. Eräs asiantuntija puolestaan kertoi, että onnekasta sattumaa ei olisi tapahtunut, ”jos en olisi avannut suutani”. Toisinaan taas keskustelun aloittaminen tutun tai tuntemattoman kanssa saattoi viedä uuden äärelle. Vähintäänkin aktiivinen kuuntelu oli tärkeää, kuten käy ilmi seuraavasta sitaatista.

Käytännössä tilanteet tulevat eteen keskustellessa jostakin aiheesta, seuraan ja osallistun aktiivisesti keskusteluun, mutta samalla kuuntelen aktiivisesti mitä ihmiset puhuvat asiasisällön vierestä. Aika usein kohtaan näitä pieniä punaisia lankoja, jotka taas koskettavat jotain muuta läpikäymääni asiaa ja saan sitä kautta tekemiseen uuden näkökulman, pääsen lukkiutuneesta kohdasta eteenpäin tai saan aihion lähteä rakentamaan jotain sellaista jonka tarpeen juuri kuulin, mutta jota ei osata vielä kaivata. (kysely)

Mitä syntyy onnekkaiden löytöjen kautta?

Serendipisyyskokemuksessa löytyy sattumien kautta jotakin arvokasta tai hyödyllistä. Aineistossa sattumat johtivat tavallisimmin hyödylliseen oivallukseen (44 %), kuten uuteen näkökulmaan, ajatukseen tai ideaan (taulukko 4). Seuraava lainaus kuvaa uuden ajattelumallin ja idean syntymistä. Sen kuvaamaa tilannetta voidaan pitää myös pseudoserendipisenä: toimijalla oli aktiivisesti mielessään ongelma, johon ratkaisu löytyi yllättävästä paikasta.

Kahviossa keskustelin kollegan kanssa epävirallisesti ja tuskailin yhtä hanketta jonka edistyminen takkuili. Kollega, joka työskentelee ihan eri asioiden parissa, kertoi sukulaisensa vastaavantyyppisestä tilanteesta ja siitä miten se umpisolmu oli lähtenyt aukeamaan. Asia ei ollut suoraan sovellettavissa tähän tilanteeseen mutta avasi ajattelumallin päässäni jonka avulla onnistuin lähestymään asiaa ihan uudesta kulmasta. Ja siitä kulmasta pääsinkin edistämään hanketta ihan uudella vaihteella. (kysely)

Usein oivalluksen syntyminen oli luonteeltaan divergenttiä eli hajautuvaa serendipisyyttä (ks. Björneborn 2017), jossa oma näkökulma tai ajattelu laajeni ja vanhan rinnalle tuli jotakin uutta. Varsin yleistä oli myös, että sattuman kautta syntyi uusi käytännön ratkaisu tai toimintatapa (23 %). Saatettiin esimerkiksi havaita sattumalta

uusi tapa käyttää jotakin ohjelmistoa tai kohdata jostakin yllättävästä paikasta omaan työhön sopiva ratkaisu, kuten seuraavassa sitaatissa.

Kahvitauolla luin naistenlehdessä juuri seuraavalle opiskelijalle sopivia vinkkejä rentoutumisesta koulupäivän aikaan. (työpaja)

Sattumalta kohdattiin myös hyödyllistä tietoa tai kiinnostavia tapahtumia (10 %).

Luin kotona illalla tavallista, suurelle yleisölle tarkoitettua lehteä. Siinä oli artikkeli, jossa puhuttiin tietystä bakteerilajista ja sen positiivisista vaikutuksista ihmisen terveyteen. Töissä olimme juuri löytäneet samaa bakteeria prosessinäytteistä. Tämä antoi siis sattumalta lisätietoa töissä tutkittavasta organismista. (kysely)

Moni oli löytänyt oman työpaikkansa tai työpaikan jollekin toiselle sattumalta. Kahdeksan prosenttia sattumaesimerkeistä liittyi uuden työpaikan tai toimenkuvan löytymiseen.

Työntekijän tuttu oli tiedustellut harjoittelupaikkaa työntekijältä juuri, kun tiimissä oltiin pohdittu rekrytointiin liittyviä kysymyksiä sekä työpaikan laittamista avoimeksi. Onnekkain yhteensattuman vuoksi sopiva työntekijä löytyi tällä tavalla, ja rekrytoinnin työpanos säästy. (työpaja)

Edellinen esimerkki kuvaa serendipisyyteen liittyvää synkronisuutta. Tässä tapauksessa työpaikan intressi (tarve rekrytoida) on yhteensopiva ennakoimattoman tapahtuman (tutun harjoittelupaikkatiedustelu) kanssa.

Lisäksi sattumaesimerkeissä nousivat esiin sattumat jonkin materiaalin, välineen tai laitteen hankkimisessa, käyttöönotossa tai tuottamisessa.

Kaipasin kipeästi erästä kirjallisuuslähdeä, mutta en saanut teoksen tietoja saati itse teosta käsiini vaivannäöstä huolimatta. Satuain mainitsemaan tästä puhelimessa yhteistyötaholleni eri organisaatioissa, ja hän toimitti lähteen tiedot sähköpostiini saman iltapäivän aikana. Lähde on vanha ja huonosti tunnettu teos, ja oli silkkää sattumaa, että hänellä oli tietoa tapauksesta. (kysely)

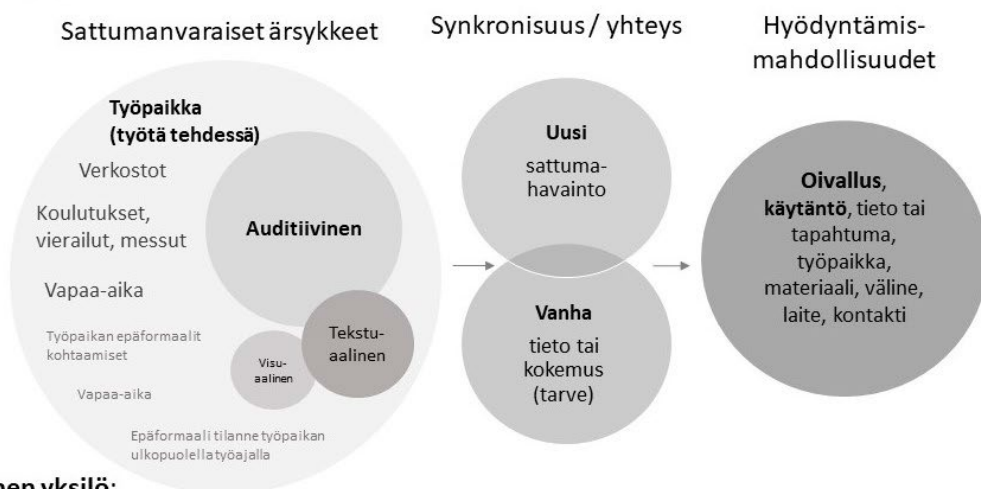
Myös hyödyllisiä kontakteja syntyi sattuman kautta. Asiantuntija saattoi kohdata yllättäen uuden yhteistyökumppanin, asiakkaan tai muun oman työn kannalta keskeisen henkilön esimerkiksi vapaa-ajalla, seminaarissa tai työpaikan kokouksessa.

Taulukko 4. Sattumanvaraisen havainnon kautta syntynyt hyöty

Hyöty	Yhteensä (kpl)	%
Oivallus: ajatus, näkökulma, idea (117) tai kehitys/tuotos (75)	192	44
Käytäntö: ratkaisu (61) tai toimintatapa/toiminta (40)	101	23
Tieto (37) tai tapahtuma (5)	42	10
Työpaikka tai toimenkuva (itselle 26, toiselle 11)	37	8
Materiaali (18), väline (8) tai laite (7)	33	8
Henkilö (uusi kontakti 19, aiempi kontakti 13)	32	7
Yhteensä	437	100

Kuviossa 2 on esitetty kootusti keskeiset empiiriset, asiantuntijatyön serendipisyykokemuksia kuvaavat tulokset tutkimuksen serendipisyysviitekehukseen upotettuna.

Toimintaympäristö:



Aktiivinen yksilö:

Ärsykkeiden kohtaaminen / havaitseminen / skannaaminen

Yhdistäminen / oivallus / bisosiaatio

Hyödyntäminen, käyttöönotto

Kuvio 2. Serendipisyyskokemus asiantuntijatyössä

Johtopäätökset

Onnekkaita sattumia kasvokkaisissa kohtaamisissa omalla työpaikalla

Työssä voi kohdata monenlaisia asioita sattumalta. Toisinaan nuo sattumukset ovat todellisia onnenpotkuja, toisinaan niiden merkitys on pienempi. Nämä onnekkaita sattumat ovat serendipisyyskokemuksia. Tässä tutkimuksessa yli puolet (53 %) tunnistetuista serendipisyyskokemuksiin johtaneista ärsykkeistä oli auditiivisia, mikä vastaa McCay–Peetin ja Tomsin (2015) pieneen haastatteluaineistoon pohjautuvan tutkimuksen havaintoja. Asiantuntijat kuuluivat sattumalta jotakin merkityksellistä; toisinaan taas keskustelu sattui ajautumaan yllättäville raiteille. Kasvokkainen keskustelu oli tyypillisin onnekkaiseen yhteensattumaan johtanut käytännön tilanne. Muun tyyppiset sattumat olivat selvästi harvinaisempia: tekstuaalisia oli 13 prosenttia ja visuaalisia 4 prosenttia. Loput olivat edellisten kombinaatioita tai vaikeasti luokiteltavia. Sosiaalinen vuorovaikutus ja ihmisten kohtaaminen näyttävät siis tämän tutkimuksen valossa olevan keskeisimpiä serendipisyyskokemusten lähteitä asiantuntijatyössä, kuten aiemmissakin tutkimuksissa on todettu (Cunha ym. 2010).

Onnekkaitten sattumien toimintaympäristönä puolestaan korostuivat asiantuntijoiden oma työpaikka, verkostot, koulutukset ja vapaa-aika. Aikaisemmissa tutkimuksissa työpaikan epämuodolliset kohtaamiset ovat nousseet vahvasti esiin onnekkaitten sattumien paikkoina (esim. McBirnie 2008; Toivanen 2020; Yaqub 2018), joten työn arjen ja työn tekemisen osoittautuminen yleisimmäksi sattumanpaikaksi oli uusi ja jossain määrin yllättävä löydös.

Aikaisemmassa tutkimuksessa serendipisyyttä tukevien ympäristöjen piirteiksi on tunnistettu muun muassa diversiteetti, saavutettavuus ja aistittavuus (Björneborn 2017). Näistä piirteistä diversiteetti ja osittain myös saavutettavuus olivat jossain määrin läsnä aineiston sattumusten toimintaympäristöissä.

Diversiteetti viittaa ärsykerikkaaseen ympäristöön, jossa on mahdollisuus kohdata monipuolisesti erilaisia sisältöjä, asioita tai ihmisiä ja jossa on ristikkäisyyttä, intersektionaalisuutta tai epätäydellisyyttä (Björneborn 2017, 1059; myös McCay–Peet & Toms 2015). Asiantuntijatyö on nykyään vahvasti sidoksista: työtä tehdään yhdessä muiden kanssa, ja työt ja työtehtävät ovat kietoutuneet muiden töihin (esim. Toivanen ym. 2016), mikä tuo kohtaamisia ja luo diversiteettiä arjen työhön ja omalle työpaikalle. Vuoden 2018 Työolotutkimuksen mukaan ylemmistä toimihenkilöistä

peräti 84 prosenttia työskentelee työryhmässä tai tiimissä ja 67 prosenttia työskentelee yhdessä tai useammassa projektissa (Sutela ym. 2019). Myös työpaikan ulkopuoliset tilaisuudet ja vapaa-ajan aktiviteetit ovat usein hyvin ärsykerikkaita.

Vain yllättävän pieni osa (13 %) tutkimuksessa identifioiduista onnekkaita sattumista tapahtui digitaalisessa ympäristössä, vaikka digitaaliset ympäristöt usein nähdään ärsykerikkaina ja sattumia suosivana. Digitaaliset ympäristöt, erityisesti internet miljoonine verkkoalustoineen, ovat täynnä erilaista informaatiota ja erilaisia sisältöjä (vrt. Björneborn 2017; McCay-Peet ym. 2014), jotka voivat periaatteessa johtaa serendipisyyskokemuksiin. Aikaisemmissa tutkimuksissa on myös havaittu, että serendipisyyskokemukset ovat yhteydessä digitaaliseen työympäristöön, esimerkiksi sosiaalisen median käyttöön työssä (Toivanen 2020). Voi olla, että digitaalisessa ympäristössä liikkuminen on asiantuntijatyössä niin arkipäiväistä, ettei sen sattumanvaraisuutta tule edes huomanneeksi tai maininneeksi. Toisaalta on esitetty, että digitaalisessa ympäristössä algoritmit ohjaavat käyttäjää pysymään omien ”kuplien” sisällä, jolloin ympäristön samankaltaisuusaste nousee (esim. McCay-Peet ym. 2014).

Saavutettavuus kuvaa mahdollisuutta ja houkuttelevuutta liikkua ja saavuttaa erilaisia resursseja. Esimerkiksi digimateriaalien hyperlinkit helpottavat hairahtumista alkuperäiseltä polulta. Saavutettavuuteen liittyy toisaalta mahdollisuus pysähtyä tai hiljentää vauhtia, jotta voidaan havaita ympärillä olevia ärsykeitä. Suuressa osassa aineiston sattumaesimerkeistä pysähtyminen oli jollakin tapaa läsnä. Ihminen esimerkiksi odotti kahvia kahviautomaatilla ja sattui kuulemaan jotakin merkittävää. Pysähtyneisyyden tilaan liittyivät myös yllättävät oivallukset esimerkiksi koiralenkilä tai muissa vapaa-ajan askareissa. Onnekkait löydöt ”eivät mahdu kiireiseen työpäivään”, kuten eräs kyselyyn vastannut totesi. Toisaalta jo aikaisemmin mainitut auditiiviset sattumat aktiivisissa vuorovaikutustilanteissa olivat tyypillisimpiä serendipisyyskokemuksen paikkoja.

Asiantuntijatyöpaikoille olisikin tärkeää luoda riittävästi mahdollisuuksia ja paikkoja työntekijöiden pysähtymiselle, kohtaamisille ja sosiaaliselle vuorovaikutukselle. Etätyön lisääntyessä vaarana on, että toimistot autioituvat, asiantuntijat erakoituvat ja kasvokkainen vuorovaikutus työn arjessa jää vähäiseksi. Yhteisesti sovitut toimistopäivät voivat olla yksi keino luoda serendipisyyttä tukevaa synkronisuutta ja kohtaamisia asiantuntijoiden välille. Myös hyvä tilasuunnittelu ja toimivat työpaikan tilojen pelisäännöt voivat osaltaan tukea kohtaamisia ja mahdollistaa

vapaan vuorovaikutuksen. Muutenkin avoin vuorovaikutus ja informaation virtaaminen vapaasti työpaikalla on hyvä alusta serendipisyydelle (esim. Cunha ym. 2010).

Onnekkaitten sattumien tuoma hyöty

Aineistossa sattumat tuottivat hyvin monenlaista hyötyä asiantuntijoille. Joukossa oli arjen pieniä ratkaisuja, kuten ohjelman tai sovelluksen käyttötapoja, mutta myös merkittäviä tiedettä tai oman työpaikan toimintaa edistäviä havaintoja tai ratkaisuja. Aikaisemmassa kirjallisuudessa serendipisyys on usein liitetty nimenomaan luoviin prosesseihin tai merkittäviin tieteellisiin läpimurtoihin (esim. Cunha ym. 2010; Foster & Ford 2003). Serendipisyys voidaan kuitenkin nähdä jatkumona, jonka toisessa ääripäässä ovat mikroserendipisyyskokemukset eli juuri nuo pienet arjen ilahdukset¹ ja toisessa päässä merkittävät maailmaa mullistavat keksinnöt (Bogers & Björneborn 2013).

Tässä tutkimuksessa tyypillisimpiä yhteensattuman tuottamia hyötyjä asiantuntijatyössä olivat työn kannalta uudet tai hyödylliset ideat, tuotokset, toimintatavat tai ratkaisut. Muita hyötyjä olivat uusi tai hyödyllinen tieto tai tapahtuma, työpaikka tai rooli työssä, materiaali, väline tai laite ja henkilö, esimerkiksi uusi kontakti. Asiantuntijoilla oli sekä puhtaita serendipisyys- että pseudoserendipisyyskokemuksia. Ensin mainituissa löydettiin tai havaittiin jotakin merkityksellistä, jota ei oltu sillä hetkellä etsimässä (esim. De Rond 2014; McCay-Peet & Toms 2015) – kuultiin vaikkapa kahviautomaatilla jotakin, josta syntyi täysin uusi idea omaan työhön tai löydettiin luetusta artikkelista jotakin muuta kiinnostavaa kuin mitä oltiin etsimässä. Pseudoserendipisyyskokemuksissa taas löydettiin tai kohdattiin jotakin, mitä oltiin etsimässä, mutta sattumalta – esimerkiksi kauan kaivattu artikkeli lojui työpaikan kahvihuoneen pöydällä.

Serendipisyyskokemuksen hyöty voi aktualisoitua hyvinkin nopeasti asiantuntijalle itselleen; esimerkiksi oma työ voi hetkessä sujuvoitua uuden sattumalta havaitun Excel-kikan myötä. Toisinaan taas oivalluksesta voi hyötyä koko organi-

1 Ilahdus-sana kuvaa hyvin serendipisyyden kokemusta. Ilahduksen voi ajatella olevan yhdistelmä sanoista ilahtuminen ja oivallus, jotka ovat kaksi serendipisyyden näkökulmaa: ilahtuminen jostakin sattumasta ja oivallus jostakin yllättävästä (Känsälä 2019).

saatio pidemmällä aikaperspektiivillä, jos oivallus tuo sille vaikkapa uuden merkittävän asiakkaan tai jos kyseessä on uusi tuoteidea. Henkilökohtaiset mikroserendipisyyskokemukset on usein helppo ottaa käyttöön, mutta se, missä määrin työpaikat ovat valmiita ottamaan vastaan serendipisyyden mukanaan tuomia suurempia oivalluksia tai ideoita, vaihtelee organisaatiosta toiseen. Epätavanomaista, työntekijätasolta tulevaa ideaa ei ole välttämättä helppo tuoda esiin ja viedä eteenpäin byrokraattisessa, rationaaliin prosesseihin pohjautuvassa ja vahvasti hierarkkisessa organisaatiossa, jos taustalla ei ole selkeää muutostarvetta. (Cunha ym. 2010.) Joskus on myös järkevää olla tarttumatta uuteen, vaikka se toisi mukanaan jotakin hyödyllistä. Niukat resurssit ja työpaikan heikko psykologinen turvallisuus voivat osaltaan estää serendipisen prosessin etenemisen organisaatiossa (Cunha ym. 2010; myös Toivanen 2020).

Sattuma ei ole pelkkää sattumaa

Vaikka tässä tutkimuksessa painottuivat serendipisyyskokemusten objektiiviset piirteet, kokemukset ovat aina myös subjektiivisia ja niihin kytkeytyy yksilön piirteitä ja toimintatapoja (esim. Björneborn 2017; Toivanen 2020). Myös aineistossa nousi esiin toimijan aktiivisuus: moni asiantuntija totesi, että löydöstä ei olisi tapahtunut ilman omaa aktiivisuutta. Aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa serendipisyys onkin toisinaan nähty yksilön kyvykkyytenä tai taitona, toisinaan taas on korostettu sattuman merkitystä, jolloin yksilö on nähty serendipisyystilanteessa varsin passiivisena toimijana (Cunha ym. 2010; 2015; Foster & Ford 2003; Makri & Blandford 2012b). Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin varsin yksimielisesti esitetty, että serendipisyyskokemuksiin liittyy tietty määrä viisautta tai kokemuksellista tietoa sekä ammattitaitoa altistua sattumille ja tunnistaa asian tai ärsykkeen merkityksellisyys (Björneborn 2017; Cunha ym. 2010; 2015; De Rond 2014; Friedel 2001; Mirvahedi & Morrish 2017; Toivanen 2020).

Aikaisempi tutkimus on osoittanut, että serendipisyyskokemukset ovat vahvasti yhteydessä yksilön omaan toimintatapaan. Jos yksilö toimii uudistushakuisesti, on esimerkiksi avoin uusille asioille, hakeutuu uusiin tilanteisiin tai uusien ihmisten pariin tai tekee mielellään asioita totutusta poikkeavalla tavalla, hänellä on myös todennäköisesti serendipisyyskokemuksia. (Toivanen 2020; myös esim. Björneborn 2017; Erdelez 1999; Foster & Ford 2003; McCay-Peet & Toms 2015.) Tutkimuksessa

on tunnistettu useita itse raportoituja serendipisyyden todennäköisyyttä lisääviä strategioita, kuten rutiineista irrottautuminen, valppaana olo, mentaalisen tilan tekeminen ja rajojen laajentaminen sekä uusien kokemusten kietominen vanhoihin, toistuvien kaavojen etsiminen ja mahdollisuuksiin tarttuminen (Makri ym. 2014). Voidaan pohtia, missä määrin asiantuntijatyöhön jo lähtökohtaisesti kuuluu uusien virikkeiden ja asioiden seuraaminen. Mikä on lopulta sattumaa ja serendipisyyttä, mikä taas kiinteä osa uudistavaa ja luovaa asiantuntijatyötä?

Havaitseminen on sekä subjektiivista että tilannesidonnaista (Heinström 2006; McBirnie 2008). Yksilö skannaa ympäristöään oman kokemuksensa, tietonsa ja tilanteensa – valmistautuneen mielen – pohjalta. Uusi havainto, oivallus tai idea kiinnittyy juuri tähän aikaisempaan tietoon. Se, mikä tuottaa yhdelle serendipisyyskokemuksen, ei tuota sitä välttämättä toiselle, tai tietty tilanne voi olla henkilölle serendipinen tietyssä hetkessä tai tilanteessa mutta ei toisessa hetkessä. (Björneborn 2017, 1070; Makri & Blandford 2012b; McCay-Peet & Toms 2015.)

Yksilöön liittyvien tekijöiden lisäksi serendipisyyskokemusten on havaittu työkontekstissa olevan yhteydessä muun muassa psykologiseen turvallisuuteen ja uudistavaan organisaatiokulttuuriin (Toivanen 2020). Cunha ja kumppanit (2015) sekä Malmelin ja Virta (2017) ovat identifioineet useita serendipisen työympäristön piirteitä: strategian tulisi olla eteenpäin katsova, rakenteen tulisi tehdä tilaa työntekijöiden aloitteille ja luovuudelle, kulttuurin tulisi olla sellainen, että työntekijät voivat nähdä itsensä muutoksen tekijöinä. Lisäksi keskeistä on organisaation kyvykkyys luoda myönteinen dialektinen jännite olemassa olevan kokemuksellisen tiedon ja uuden tai uudistumisen välille. Tämä vanhan ja uuden välinen jännite voi tuottaa myönteistä, legitiimiä kyseenalaistamista ja stimuloida näkemään hedelmällisiä ei-tietämisen paikkoja ja uusia mahdollisuuksia. (Cunha ym. 2015.)

Serendipisyyskokemus tapahtuu siis tietyssä ympäristössä, yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa. Yksilö kohtaa ärsykeitä ja informaatiota – puhetta, tekstiä tai visuaalisia ärsykeitä – ympäristössään, mutta se, missä määrin niillä on arvoa ja tartutaanko niihin, vaihtelee niin yksilön oman toimintatavan ja tilanteen kuin työyhteisön ilmapiirin ja laajemman organisaatiokulttuurin mukaan. (Toivanen 2020.)

Lopuksi

Aineistoista, joka oli kerätty yli 1 300 asiantuntijalta, saatiin identifioitua kaikkiaan 437 sattumaa. Aineistoa kerätessä havaittiin, että ihmisten ei ole helppoa muistaa näitä onnenkantamoisia. Varsin moni haastateltavista totesi, että sattumuksia tapahtuu jatkuvasti, mutta yhtä yksittäistä on vaikea muistaa. Mieleenpalauttamisen vaikeus selittänee osaltaan sattumien vähäisempää määrää henkilöä kohden verrattuna aikaisempaan kansalliseen kyselyllä saatuun tietoon (Toivanen 2020). Sattumasaaliin määrään voidaankin olla erittäin tyytyväisiä. Tutkimuksen retrospektiivinen ote voi kuitenkin osaltaan haastaa sen luotettavuutta (vrt. McCay-Peet & Toms 2015).

Identifioidut sattumaesimerkit eivät kaikki ole ”puhtaita” serendipisyyskokemuksia. Mukaan pyrittiin kuitenkin ottamaan esimerkit, jotka täyttivät ainakin jossain määrin Makrin ja Blandfordin (2012b) kuvaamat serendipisyyden kriteerit: suunnittelemattomuus, oivaltavuus ja merkityksellisyys. Se, minkä verran näitä ominaisuuksia on, voi vaihdella tilanteesta toiseen. Makrin ja Blandfordin (2012b) mukaan serendipisyyden aste voikin vaihdella: toisena ääripäänä ovat puhtaat serendipisyytilanteet, joissa on paljon yllätyksellisyyttä, oivaltavuutta ja merkityksellisyyttä, ja toisena ääripäänä taas tilanteet, joissa näitä ominaisuuksia on vain vähän.

Voidaan myös pohtia, onko tietynlaisia sattumia helpompi muistaa. Todennäköisesti erityisen vaikeaa on muistaa arjen pieniä onnekkaita sattumuksia. Tästä syystä aineistossa saattoivatkin korostua liikaa sattumat itselle tärkeiden oivallusten ja ratkaisujen synnyssä, kun taas mikroserendipisyyskokemukset ja digitaaliset sattumukset jäivät ehkä todellisuutta pienempään rooliin.

Tutkimuksessa oli vahva käytäntöorientaatio, ja sen tavoitteena oli valottaa konkreettisesti, millaisia serendipisyytilanteita asiantuntijat kohtaavat työssään. Aikaisemmin serendipisyyttä on useimmiten tarkasteltu suurten keksintöjen ja läpimurtojen näkökulmasta tai varsin teoreettisesta perspektiivistä. Tässä tutkimuksessa fokuksena oli sen sijaan asiantuntijatyö arkisena työn tekemisenä. Viime vuosina on havaittu asiantuntijatyön muuttuvan yhä intensiivisemmäksi, dynaamisemmäksi ja kiireisemmäksi (esim. Minkkinen ym. 2019; Toivanen ym. 2016). Digitalisaatio, päällekkäiset tehtävät ja kohtaamiset sitovat voimavaroja, eikä onnek-

kaiden sattumien havaitsemiseen, saati hyödyntämiseen, jää välttämättä aikaa. Työn murroksen dynamiikka estää pysähtymisen. Koska nämä onnenkantamoiset voivat kuitenkin olla hyvinkin merkittäviä ja hyödyllisiä työn uudistumisen näkökulmasta, työpaikoille tulisi luoda rakenteita, jotka mahdollistavat pysähtymisen.

Serendipisyys on käsitteenä haastava ja monitulkintainen. Suomessa serendipisyyttä on tutkittu vähän, eikä myöskään itse serendipisyyden käsite ole levinnyt yleiseen käyttöön. Tämän tutkimuksen yksi keskeinen anti onkin tehdä näkyväksi asiantuntijatyön osin sattumanvarainen puoli, jota harvoin tutkimuksissa avataan. Kuten tulokset kertovat, onnekkaita löytöjä voi tehdä omalla työpaikalla, työtä tehdessä, jos niille annetaan aikaa ja tilaa. Niitä ei välttämättä tarvitse lähteä etsimään sen kauempaa.

Serendipisyyttä voi olla niin suurissa kuin pienissäkin ratkaisuissa, ideoissa, uudistuksissa ja keksinnöissä. Kun etsitään, löydetään ja opitaan jotakin uutta, on mukana usein ripaus serendipisyyttä. Serendipisyys voidaan nähdä yhtenä asiantuntijatyön ei-intentionaalisen oppimisen ja kehittymisen muotona (Cunha ym. 2010). Kyseessä ei ole harvinainen ilmiö vaan pikemminkin luonnollinen ja olennainen, tosin jossain määrin sivuutettu ja aliarvostettu osa asiantuntijatyötä. Serendipisyys ja sen merkitys jää kuitenkin usein huomaamatta suunnittelun, kontrollin ja rationaalisuuden sekä kiireen kyllästävässä työelämässä. Asiantuntijoille itselleenkin voi olla varsin lohdullista huomata tai tunnistaa oman työn sattumuksellinen puoli.

Kiitokset

Kiitämme Työsuojelurahastoa (hanke 118 113) saamastamme tuesta sekä tutkimuksemme kyselyihin, haastatteluihin ja työpajoihin osallistuneita asiantuntijoita.

Kirjoittajat

Minna Toivanen

KM, vanhempi asiantuntija, Työterveyslaitos
sähköposti: minna.toivanen@ttl.fi

Marja Känsälä

KTT, erikoistutkija, Työterveyslaitos
sähköposti: marja.kansala@ttl.fi
twitter: @KansalaMarja

Tiina Kalliomäki-Levanto

PsL, TT, erikoistutkija, Työterveyslaitos
sähköposti: tiina.kalliomaki-levanto@ttl.fi
twitter: @KalliomakiL

Kirjallisuus

- André, P., Teevan, J. & Dumais, S. T. (2009) Discovery is never by chance: Designing for (un)serendipity. *Creativity & Cognition*, Conference Paper, October 26–30. Berkeley, California, 305–313.
- Austin, R. D., Devin, L. & Sullivan, E. E. (2012) Accidental innovation: Supporting valuable unpredictability in the creative process. *Organization Science* 23 (5), 1505–1522. <https://doi.org/10.1287/orsc.1110.0681>
- Björneborn, L. (2017) Three key affordances for serendipity: Toward a framework connecting environmental and personal factors in serendipitous encounters. *Journal of Documentation* 73 (5), 1053–1081. <https://doi.org/10.1108/JD-07-2016-0097>
- Bogers, T. & Björneborn, L. (2013) Micro-serendipity: Meaningful coincidences in everyday life shared on Twitter. *Proceedings of iConference*, Fort Worth, TX, February 12–15, 196–208.
- Cunha, M. P., Clegg, S. & Mendonca, S. (2010) On serendipity and organizing. *European Management Journal* 28 (5), 319–330. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2010.07.001>
- Cunha, M. P., Rego, A., Clegg, S. & Lindsay, G. (2015) The dialectics of serendipity. *European Management Journal* 33 (1), 9–18. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2014.11.001>

- Davidson, J.** (2016) Embracing synchronicity: Toward a new medical science of meaningful coincidence. *Jung Journal* (10) 3, 90–96.
<https://doi.org/10.1080/19342039.2016.1191116>
- De Rond, M.** (2014) The structure of serendipity. *Culture and Organization* 20 (5), 342–358. <https://doi.org/10.1080/14759551.2014.967451>
- Erdelez, S.** (1999) Information encountering: It's more than just bumping into information. *Bulletin of the American Society for Information Science* 25 (3), 25–29. <https://doi.org/10.1002/bult.118>
- Finfgeld-Connert, D.** (2014) Use of content analysis to conduct knowledge-building and theory-generating qualitative systematic reviews. *Qualitative Research* 14 (3), 341–352. <https://doi.org/10.1177/1468794113481790>
- Foster, A. & Ford, N.** (2003) Serendipity and information seeking: An empirical study. *Journal of Documentation* 59 (3), 321–340.
<https://doi.org/10.1108/00220410310472518>
- Friedel, R.** (2001) Serendipity is no accident. *The Kenyon Review* 23 (2), 36–47.
- Hakkarainen, K., Lallimo, J. & Toikka, S.** (2012) Asiantuntijuus, kollektiivinen luovuus ja jaetut tietokäytännöt. *Aikuiskasvatus* 32 (4), 246–256.
- Heinström, J.** (2006) Psychological factors behind incidental information acquisition. *Library & Information Science Research* 28 (4), 576–594.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2006.03.022>
- Hirschi, A.** (2010) The role of chance events in the school-to-work transition: The influence of demographic, personality and career development variables. *Journal of Vocational Behavior* 77 (1), 39–49.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.02.002>
- Järvensivu, A. & Pulkki, J.** (2019) Työura: Yksilön valintoja vai monimutkaista kehkeytymistä? *Janus* 27 (1), 38–54. <https://doi.org/10.30668/janus.64170>
- Känsälä, M.** (2019) Onni suosii rohkeaa, avointa ja valmistautunutta mieltä. <https://www.yty.fi/uutishuone/onni-suosii-rohkeaa-avointa-ja-valmistautunutta-mielta.html> (luettu 11.8.2021)
- Makri, S. & Blandford, A.** (2012a) Coming across information serendipitously – Part 1: A process model. *Journal of Documentation* 68 (5), 684–705.
<https://doi.org/10.1108/00220411211256030>

- Makri, S. & Blandford, A. (2012b)** Coming across information serendipitously – Part 2: A classification framework. *Journal of Documentation* 68 (5), 706–724. <https://doi.org/10.1108/00220411211256049>
- Makri, S., Blandford, A., Woods, M., Sharpies, S. & Maxwell, D. (2014)** “Making my own luck”: Serendipity strategies and how to support them in digital information environments. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 65 (11), 2179–2194. <https://doi.org/10.1002/asi.23200>
- Malmelin, N. & Virta, S. (2017)** Managing for serendipity: Exploring the organizational prerequisites for emergent creativity. *International Journal on Media Management* 19 (3), 222–239. <https://doi.org/10.1080/14241277.2017.1308947>
- McBirnie, A. (2008)** Seeking serendipity: The paradox of control. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* 60 (6), 600–618. <https://doi.org/10.1108/00012530810924294>
- McCay-Peet, L. & Toms, E. G. (2010)** The process of serendipity in knowledge work. *IiIX '10 Proceedings of the third symposium on Information interaction in context*, 377–382.
- McCay-Peet, L. & Toms, E. G. (2015)** Investigating serendipity: How it unfolds and what may influence it. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 66 (7), 1463–1476. <https://doi.org/10.1002/asi.23273>
- McCay-Peet, L., Toms, E. G. & Kelloway, E. (2014)** Development and assessment of the content validity of a scale to measure how well a digital environment facilitates serendipity. *Information Research* 19 (3), paper 630. <http://InformationR.net/ir/19-3/paper630.html>
- McCay-Peet, L., Toms, E. G. & Kelloway, E. (2015)** Examination of relationships among serendipity, the environment, and individual differences. *Information Processing and Management* 51 (4), 391–412. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2015.02.004>
- Minkkinen, J., Mauno, S., Feldt, T., Tsupari, H., Auvinen, E. & Huhtala, M. (2019)** Uhkaako työn intensiivistyminen työhyvinvointia? Intensiivistymisen yhteys työuupumukseen opetus- ja tutkimustyössä. *Psykologia* 54 (4), 255–273.
- Mirvahedi, S. & Morrish, S. (2017)** The role of serendipity in opportunity exploration. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship* 19 (2), 182–200. <https://doi.org/10.1108/JRME-10-2017-0045>

- Mäkelä, M., Seitamaa-Hakkarainen, P. & Huotilainen, M.** (2016) Luovuuden reunaehdoja yksilön ja työyhteisön toiminnassa. Teoksessa M. Ylikangas (toim.) *Mielen salat*. Helsinki: Gaudeamus, 73–81.
- Noonan, J.** (2015) Thought-time, money-time, and the temporal conditions of academic freedom. *Time & Society* 24 (1), 109–128.
<https://doi.org/10.1177/0961463X14539579>
- Payne, G. & Williams, M.** (2005) Generalization in qualitative research. *Sociology* 39 (2), 295–314. <https://doi.org/10.1177/0038038505050540>
- Roberts, R. M.** (1998) *Sattuma tieteessä: Onnekkaitten oivallusten historiaa*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Sutela, H., Pärnänen, A. & Keyriläinen, M.** (2019) *Digiajan työelämä – Työolo- tutkimuksen tuloksia 1977–2018*. Helsinki: Tilastokeskus.
- Toivanen, M.** (2020) Mistä syntyvät onnekkait löydöt asiantuntijatyössä? *Työelämän tutkimus* 18 (4), 305–322. <https://doi.org/10.37455/tt.89014>
- Toivanen, M., Yli-Kaitala, K., Viljanen, O., Väänänen, A., Turpeinen, M., Janhonen, M. & Koskinen, A.** (2016) *Aikajärjestys asiantuntijatyössä*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Tuomivaara, S., Toivanen, M. & Kauppi, M.** (2021) Sattumaherkki työympäristö. Teoksessa M. Toivanen, M. Käsälä, T. Kalliomäki-Levanto, M. Kauppi, S. Tuomivaara, K. Yli-Kaitala & T. Suorsa. *Onnekkait sattumat ja psykologinen turvallisuus uudistumisen lähteinä työpaikoilla*. Helsinki: Työterveyslaitos, 56–65.
- van Wijk, G.** (2016) Open-ended tasks and time discipline. *Time & Society* 25 (2), 141–168. <https://doi.org/10.1177/0961463X15572175>
- Väänänen, A., Toivanen, M. & Lallukka, T.** (2020) Lost in autonomy – Temporal structures and their implications for employees’ autonomy and well-being among knowledge workers. *Occupational Health Science* 4, 83–101.
<https://doi.org/10.1007/s41542-020-00058-1>
- Warhurst, C. & Thompson, P.** (2006) Mapping knowledge in work: Proxies or practices? *Work, Employment and Society* 20 (4), 787–800.
<https://doi.org/10.1177/0950017006069815>
- Yaqub, Q.** (2018) Serendipity: Towards a taxonomy and a theory. *Research Policy* 47 (1), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.10.007>

Minna Toivanen, Marja Känsälä & Tiina Kalliomäki-Levanto

Experiences of serendipity in knowledge work

There are many kinds of coincidences at work. Sometimes these coincidences are real strokes of luck, while at other times they are less important, but they can still be useful or relevant. These lucky coincidences, or accidental discoveries, are experiences of serendipity. The purpose of this study is to find out what kind of accidental discoveries are encountered in knowledge work and where these discoveries are made (i.e. the trigger). In addition, we explore what value accidental discoveries can produce. The theoretical framework of the study is the research tradition of serendipity. The study is based on three types of qualitative data collected in the spring of 2019: interviews, workshop data, and open-ended questionnaire responses. A total of 437 accidental discoveries were identified in the data. In the study, social interaction and face-to-face encounters with people in one's own workplace proved to be the most important places for experiences of serendipity in knowledge work. Accidental discoveries gave rise to both small insights into one's own work, such as new uses of a program or application, and significant observations or solutions. The study shows that serendipity is not a rare phenomenon, but rather a natural and integral part of knowledge work.